



Analisis Kepuasan Pengguna Jaringan WiFi di Badan Pusat Statistika Lombok Tengah dengan Metode Servqual

Rial Husne^{1*}, Sofiansyah Fadli²

¹⁻²Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer Lombok, Praya, Indonesia

riyalhusna475@hmail.com², sofiansyah182@gmail.com¹

Alamat Kampus: Jln. Basuki Rahmat No. 105 Praya Lombok Tengah. 85311. Nusa Tenggara Barat

Korespondensi penulis: riyalhusna475@hmail.com

Abstract: *Reliable internet connectivity is a crucial element in supporting work effectiveness at the Central Bureau of Statistics (BPS) in Central Lombok. However, users of the internal WiFi network have reported various issues, including inconsistent speed and weak signal stability. This study aims to analyze user satisfaction with the WiFi network services using the Servqual method, which assesses service quality based on five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to employees and staff who utilize the network. Data analysis was conducted by measuring the gap between users' expectations and their perceptions of the service quality. The results show that most dimensions experienced a negative gap, particularly responsiveness (-0.47) and tangibles (-0.40), indicating inadequate response speed and suboptimal infrastructure conditions. Conversely, assurance (+0.40) and empathy (+0.27) showed positive gaps, reflecting users' trust in the competence of IT staff and their perceived attentiveness. These findings highlight the need for technical evaluations, infrastructure improvements, and capacity building of human resources through regular training. This research contributes to the understanding of information technology service quality in the public sector and provides a foundation for strategic decision-making to enhance digital services. Moreover, the study encourages further research using mixed methods to gain a more comprehensive understanding of user satisfaction with WiFi services in government institutions.*

Keywords: *user satisfaction, WiFi network, Servqual, service quality, BPS Central Lombok.*

Abstrak: Konektivitas internet yang andal merupakan elemen krusial dalam mendukung efektivitas kerja di Badan Pusat Statistik (BPS) Lombok Tengah. Namun, masih terdapat keluhan dari pengguna jaringan WiFi internal terkait kecepatan yang tidak konsisten dan kestabilan sinyal yang rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jaringan WiFi menggunakan metode Servqual yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan kuantitatif diterapkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai dan staf pengguna jaringan. Analisis dilakukan dengan mengukur gap antara harapan dan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi mengalami gap negatif, khususnya pada dimensi responsiveness (-0,47) dan tangibles (-0,40), yang mencerminkan kurangnya kecepatan respons dan belum optimalnya kondisi infrastruktur jaringan. Sebaliknya, dimensi assurance (+0,40) dan empathy (+0,27) menunjukkan gap positif, menandakan adanya kepercayaan terhadap kompetensi petugas serta kepedulian dalam pelayanan. Temuan ini menunjukkan perlunya evaluasi teknis, peningkatan infrastruktur jaringan, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin. Penelitian ini berkontribusi dalam memahami kualitas layanan teknologi informasi di sektor publik dan memberikan dasar bagi pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan layanan digital. Selain itu, studi ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan dengan pendekatan mixed methods untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna layanan jaringan WiFi di instansi pemerintah.

Kata kunci: kepuasan pengguna, jaringan WiFi, Servqual, kualitas layanan, BPS Lombok Tengah.

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital menjadi semakin penting dalam menunjang aktivitas pelayanan publik dan manajemen internal organisasi (Sepriano et al., 2023) (Fauzi et al., 2023). Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah penggunaan jaringan internet, khususnya jaringan nirkabel (WiFi) yang kini menjadi bagian integral dari sistem kerja instansi pemerintah. Ketersediaan jaringan WiFi yang stabil, cepat, dan dapat diandalkan menjadi kebutuhan utama untuk mendukung efisiensi operasional dan efektivitas penyampaian informasi (Arsalan, 2023). Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti kantor pemerintahan, jaringan WiFi memungkinkan pertukaran data secara cepat, komunikasi internal yang lancar, serta akses terhadap berbagai aplikasi sistem informasi berbasis daring (Rosalin et al., 2022). Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga pemerintah non-kementerian memiliki peran strategis dalam menyediakan data statistik yang akurat dan terpercaya guna mendukung kebijakan pembangunan nasional maupun daerah. BPS Lombok Tengah memegang peran penting dalam mengelola dan menyebarkan data statistik yang dibutuhkan oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, swasta, dan masyarakat umum. Untuk menjalankan tugas tersebut, BPS Lombok Tengah sangat bergantung pada sistem informasi dan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan internet yang berfungsi optimal. Berbagai kegiatan seperti penginputan data sensus, pengolahan data statistik, pelaporan hasil survei, hingga komunikasi antarunit kerja sangat membutuhkan koneksi internet yang andal.

Namun dalam praktiknya, jaringan WiFi di BPS Lombok Tengah sering kali mengalami berbagai kendala teknis yang berdampak pada kenyamanan dan kepuasan pengguna. Beberapa keluhan umum yang muncul di antaranya adalah lambatnya kecepatan koneksi, tidak meratanya jangkauan sinyal di seluruh ruangan, serta keterlambatan penanganan gangguan teknis. Masalah-masalah ini tentu dapat menghambat produktivitas kerja pegawai dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi. Di tengah tuntutan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital, permasalahan jaringan internet yang tidak optimal dapat menjadi hambatan serius dalam proses transformasi digital sektor publik. Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh suatu instansi, termasuk layanan internal seperti jaringan WiFi (Rifani & Febriadi, 2021). Dalam konteks ini, pengguna tidak hanya sekadar konsumen teknologi, tetapi juga aktor utama yang membutuhkan akses data dan informasi dalam menyelesaikan tugasnya.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi secara sistematis terhadap tingkat kepuasan pengguna jaringan WiFi di lingkungan BPS Lombok Tengah. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan jaringan yang disediakan telah memenuhi ekspektasi pengguna, serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek mana yang masih perlu diperbaiki.

Dalam konteks BPS Lombok Tengah, penerapan metode Servqual menjadi sangat relevan karena memungkinkan adanya evaluasi yang terukur dan obyektif terhadap layanan jaringan WiFi. Dengan menganalisis gap antara harapan dan persepsi pengguna, instansi dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kepuasan pengguna dan menentukan langkah strategis untuk peningkatan layanan (Rahmawita, 2021). Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat dijadikan dasar dalam penyusunan kebijakan pengembangan infrastruktur teknologi informasi di BPS Lombok Tengah secara lebih efisien dan tepat sasaran (Megawati & Rubayati, 2020). Hingga saat ini, masih terbatas kajian yang secara khusus mengevaluasi layanan jaringan WiFi di lingkungan instansi pemerintah daerah dengan pendekatan metode Servqual.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan jaringan WiFi di BPS Lombok Tengah menggunakan pendekatan Servqual. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran kondisi aktual dari layanan jaringan yang ada, tetapi juga mengarahkan pada upaya-upaya konkret dalam meningkatkan mutu layanan di masa depan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan infrastruktur teknologi informasi internal. Secara keseluruhan, pentingnya layanan jaringan WiFi sebagai bagian dari sistem kerja modern tidak dapat diabaikan, terlebih di tengah arus digitalisasi pemerintahan yang semakin masif. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan ini merupakan langkah awal yang strategis dalam rangka perbaikan berkelanjutan menuju pelayanan publik yang unggul dan berbasis teknologi.

2. KAJIAN TEORITIS

Dalam rangka memahami tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan jaringan WiFi, penting untuk meninjau landasan teoritis dan empiris yang mendasari penggunaan metode Servqual sebagai alat evaluasi kualitas layanan (Larasati, 2021). Kualitas layanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu penyedia layanan, khususnya dalam sektor teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang secara dinamis dipengaruhi oleh ekspektasi dan persepsi pengguna (Setiawati, 2017). Model Servqual, sebagai kerangka kerja

yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pelanggan, memberikan dimensi evaluatif yang mampu menangkap kompleksitas persepsi pengguna terhadap kualitas layanan secara sistematis (Kusumawati, 2018). Konsep Servqual diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dan dikembangkan lebih lanjut pada 1988 (Susanti & Syamsuar, 2022). Model ini mengasumsikan bahwa kualitas layanan dapat diukur dari selisih antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja aktual penyedia layanan (Zalfayana, 2023). Lima dimensi utama dalam model ini adalah: (1) *Tangibles* – penampilan fisik fasilitas dan perlengkapan; (2) *Reliability* – kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten; (3) *Responsiveness* – kemauan membantu dan memberikan layanan cepat; (4) *Assurance* – pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan menyampaikan rasa percaya; dan (5) *Empathy* – perhatian individual terhadap pelanggan (Kasinem, 2021). Dalam konteks jaringan WiFi, kelima dimensi ini memiliki implikasi teknis dan emosional yang signifikan dalam pengalaman pengguna.

Penelitian di Indonesia telah banyak mengaplikasikan metode Servqual dalam mengevaluasi layanan jaringan WiFi pada berbagai sektor. (Hermizahadiwidastra & Syamsuar, 2022) layanan WiFi.id Corner dievaluasi menggunakan pendekatan Servqual. Hasil menunjukkan bahwa kesenjangan terbesar terjadi pada dimensi *responsiveness* dan *empathy*, yang mencerminkan kurangnya personalisasi dalam penanganan keluhan serta keterbatasan saluran komunikasi yang efektif. Studi ini memberikan wawasan bahwa pada layanan publik dengan intensitas interaksi tinggi, dimensi-dimensi emosional dari kualitas layanan memainkan peran penting yang sering kali terabaikan dalam pendekatan teknis konvensional. Sementara itu, penelitian (Diana & Kurniah, 2024) Hasilnya menunjukkan bahwa pendekatan ini memberikan penilaian yang lebih adaptif dan realistis dalam konteks layanan pendidikan, di mana ekspektasi siswa bisa sangat beragam dan dipengaruhi oleh latar belakang teknologi mereka. Studi ini menyumbang pada inovasi metodologis dalam evaluasi layanan WiFi, dengan menunjukkan bagaimana SERVQUAL dapat dimodifikasi untuk konteks yang lebih kompleks dan dinamis. Pendekatan kombinitif ini memungkinkan penyedia layanan untuk tidak hanya mengetahui di mana letak kekurangan layanan, tetapi juga memprioritaskan aspek layanan mana yang perlu segera ditingkatkan berdasarkan kepentingan relatif dan performa aktual (Jannah & Suyatno, 2024). Integrasi ini memberikan peta jalan strategis untuk pengambilan keputusan berbasis data yang responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Pada institusi yang memberikan layanan WiFi dengan dukungan perangkat keras publik, seperti WiFi.id Corner dan sekolah menengah, dimensi *tangibles* terkait fasilitas fisik dan estetika ruang juga memiliki dampak terhadap persepsi kenyamanan dan profesionalisme

layanan. Dalam hal ini, pendekatan Servqual memungkinkan evaluasi holistik yang tidak hanya berbasis pada performa teknis, tetapi juga pengalaman emosional pengguna (Irmawati et al., 2025). Dengan mengkaji literatur ini secara sistematis, dapat disimpulkan bahwa metode Servqual memberikan kerangka evaluatif yang kuat dan fleksibel dalam mengukur kualitas layanan jaringan WiFi. Keunggulan utama model ini adalah kemampuannya menjembatani antara dimensi teknis dan psikologis dari layanan, serta fleksibilitasnya untuk diadaptasi dalam konteks pendidikan, komersial, maupun publik. Inovasi lebih lanjut seperti penggabungan dengan metode *fuzzy*, QFD, dan IPA menunjukkan arah perkembangan metode ini menuju pendekatan evaluatif yang lebih integratif dan kontekstual.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jaringan WiFi berdasarkan persepsi dan harapan mereka terhadap kualitas layanan, sebagaimana diukur dengan lima dimensi metode Servqual (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup, dan dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk mengetahui kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi pengguna.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai aktif BPS Lombok Tengah yang menggunakan fasilitas jaringan WiFi kantor secara rutin. Berdasarkan data internal, jumlah populasi pegawai tetap dan kontrak yang aktif per Mei 2025 adalah sebanyak $N = 17$ orang. Untuk menentukan jumlah sampel yang representatif dari populasi tersebut, digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar $e = 10\%$ (0,1), dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N \times e^2) \quad (1)$$

Dengan:

$N = 17$ (jumlah populasi)

$e = 0,1$ (tingkat kesalahan 10%)

$$n = 17 / (1 + 17 \times (0,1)^2)$$

$$= 17 / (1 + 17 \times 0,01)$$

$$= 17 / (1 + 0,17)$$

$$= 17 / 1,17$$

$$= 14,53$$

n =15 responden(dibulatkan ke atas)

Untuk populasi 17 orang, jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dengan tingkat kesalahan 10% adalah 15 responden.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan metode penyebaran kuesioner langsung (offline) yang diberikan secara manual kepada pegawai di lingkungan kerja BPS Lombok Tengah. Hal ini dilakukan untuk memastikan tingkat pengembalian kuesioner yang tinggi serta memberikan kesempatan responden untuk bertanya apabila ada item yang kurang dipahami.

3.4 Prosedur Penelitian

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah berikut:

1. Menghitung nilai rata-rata dari setiap dimensi Servqual, baik untuk persepsi maupun harapan.
2. Menghitung nilai gap (selisih) antara persepsi dan harapan untuk setiap dimensi, dengan rumus:

$$\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan} \quad (2)$$

Nilai gap positif menunjukkan layanan melebihi harapan, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa layanan belum memenuhi harapan. Teknik ini mengacu pada standar pengukuran Servqual sebagaimana diterapkan oleh Parasuraman et al. (1988) dan telah digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya yang menilai kualitas layanan dalam sektor teknologi dan pemerintahan (Bachmid, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 15 responden, diperoleh data mengenai harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan jaringan WiFi di BPS Lombok Tengah. Data ini kemudian dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi Servqual: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

4.1 Dimensi *Tangibles*

Dimensi *Tangibles* mengukur seberapa baik tampilan fisik dan fasilitas yang mendukung kualitas jaringan WiFi, seperti ruang IT, perangkat keras (modem, router), dan penampilan petugas IT. Harapan pengguna terhadap fasilitas fisik WiFi di BPS Lombok Tengah relatif tinggi, dengan rata-rata skor 4,00. Pengguna mengharapkan perangkat keras yang digunakan dalam kondisi baik dan mendukung kecepatan jaringan yang stabil. Persepsi pengguna terhadap kondisi fasilitas fisik WiFi memiliki nilai yang lebih rendah, yaitu 3,60, yang menunjukkan bahwa meskipun perangkat keras relatif memadai, ada beberapa kekurangan dalam hal pemeliharaan dan pembaruan. Gap antara harapan dan persepsi pada dimensi ini adalah -0,40, yang menunjukkan bahwa perlunya peningkatan dalam aspek fisik jaringan, baik dari segi perangkat keras maupun informasi pengguna.

4.2 Dimensi *Reliability*

Dimensi *Reliability* mengukur sejauh mana jaringan WiFi dapat memberikan layanan yang stabil dan andal sesuai dengan janji yang diberikan. Harapan pengguna mengenai keandalan WiFi sangat tinggi, dengan rata-rata skor 4,00, karena pengguna menginginkan layanan yang selalu tersedia tanpa gangguan. Persepsi pengguna menunjukkan skor yang lebih rendah, yakni 3,73, yang menunjukkan bahwa meskipun jaringan WiFi cukup andal, masih terdapat beberapa gangguan yang mengurangi kenyamanan pengguna. Gap antara harapan dan persepsi pada dimensi ini adalah -0,27, Meskipun tidak terlalu besar, GAP ini tetap menunjukkan bahwa jaringan kadang masih mengalami gangguan atau tidak konsisten, yang berdampak pada kepuasan pengguna.

4.3 Dimensi *Responsiveness*

Dimensi *Responsiveness* mengukur sejauh mana petugas IT dan tim dukungan teknis dapat merespons masalah atau gangguan yang dialami oleh pengguna. Harapan pengguna terkait kecepatan respon terhadap gangguan jaringan WiFi diharapkan sangat baik, dengan rata-rata skor 4,00. Persepsi pengguna lebih rendah, yaitu 3,53, yang menunjukkan bahwa meskipun tim dukungan teknis berusaha merespons masalah, namun waktu tunggu yang lama atau ketidakjelasan informasi dapat mengurangi kepuasan. Gap pada dimensi ini adalah -0,47, Artinya, meskipun petugas berusaha merespons gangguan, pengguna merasa tanggapan kurang cepat atau informasinya kurang jelas.

4.4 Dimensi *Assurance*

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna, termasuk pengetahuan teknis dan sikap yang ramah.

Harapan pengguna terkait dengan kompetensi dan sikap petugas yang memberikan layanan WiFi adalah 4,00, karena pengguna berharap petugas memiliki pengetahuan yang baik dan dapat memberi solusi yang tepat. Persepsi pengguna menunjukkan skor 4,40, yang menunjukkan bahwa meskipun petugas memiliki pengetahuan yang baik, beberapa pengguna merasa bahwa ada ketidaksesuaian dalam penerapan solusi atau penanganan masalah. Gap pada dimensi ini adalah +0,40, Hal ini menunjukkan bahwa petugas IT dinilai memiliki pengetahuan dan sikap yang memberikan kepercayaan tinggi kepada pengguna.

4.5 Dimensi *Empathy*

Dimensi *Empathy* mengukur sejauh mana petugas memperhatikan kebutuhan individu pengguna dan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan mereka. Harapan pengguna terhadap perhatian personal dari petugas terhadap masalah yang mereka hadapi adalah 4,00, karena mereka ingin merasa dihargai dan mendapatkan perhatian lebih. Persepsi pengguna terhadap perhatian yang diberikan petugas cenderung lebih rendah, dengan skor 4,27, yang menunjukkan bahwa meskipun petugas cukup perhatian, masih ada keluhan terkait kurangnya perhatian khusus terhadap masalah yang dihadapi pengguna. Gap pada dimensi ini adalah +0,27, Ini berarti petugas cukup memperhatikan permasalahan pengguna secara personal, meskipun peningkatan tetap diperlukan untuk menjangkau seluruh pengguna secara konsisten.

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, secara keseluruhan, terdapat gap negatif di setiap dimensi *Servqual*, yang berarti bahwa kualitas layanan WiFi yang dirasakan oleh pengguna di BPS Lombok Tengah belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Gap terbesar ditemukan pada dimensi *Assurance* dan *empathy*, mencerminkan sejauh mana petugas mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kompetensi teknis dalam menangani layanan jaringan dan perhatian personal dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna secara individu. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dimensi *reability* mendapatkan nilai gap yang lebih kecil, yaitu -0,27, yang berarti bahwa petugas IT di BPS Lombok Tengah memiliki keandalan jaringan WiFi dalam memberikan layanan yang stabil, cepat, dan tersedia kapan pun dibutuhkan. tetapi, masih ada ketidaksesuaian dalam hal kestabilan koneksi atau kecepatan yang tidak konsisten dengan harapan pengguna. Secara umum, hasil survei ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan dalam hal keandalan jaringan WiFi, serta responsivitas dan perhatian dari petugas yang lebih baik terhadap masalah yang dihadapi pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan jaringan WiFi di Badan Pusat Statistik (BPS) Lombok Tengah dengan pendekatan Servqual. Hasil menunjukkan bahwa tiga dari lima dimensi kualitas layanan—responsiveness (-0,47), tangibles (-0,40), dan reliability (-0,27)—mengalami gap negatif, yang menandakan bahwa layanan teknis belum memenuhi harapan pengguna, khususnya dalam hal kecepatan respons, kondisi infrastruktur, dan keandalan jaringan. Sebaliknya, dimensi assurance (+0,40) dan empathy (+0,27) mencatat gap positif, menunjukkan bahwa pengguna merasa percaya terhadap kompetensi petugas dan adanya kepedulian dalam pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan layanan difokuskan pada perbaikan infrastruktur jaringan, peningkatan kapasitas teknis petugas IT, serta penyediaan sistem pengaduan yang responsif dan terintegrasi. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan layanan publik berbasis digital, namun memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, disarankan penelitian lanjutan dengan pendekatan mixed methods dan cakupan yang lebih luas agar dapat memperdalam pemahaman terhadap persepsi pengguna dan mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR REFERENSI

- Arsalan, M. L.** (2023). *Keamanan jaringan wireless fidelity (Wi-Fi) terhadap serangan packet sniffing menggunakan firewall rule (studi kasus: PT Akurat Sentra Media Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*. *Cyber Security dan Forensik Digital*, 6(2), 30–38. <https://doi.org/10.14421/csecurity.2023.6.2.4075>
- Bachmid, S.** (2023). *Dimensi kualitas layanan di perguruan tinggi*. Deepublish.
- Diana, E., & Kurniah, R.** (2024). Analysis of student satisfaction levels with computer laboratory services with a fuzzy service quality approach. *Journal of Informatics and Telecommunication Engineering*, 8(1), 83–94. <https://doi.org/10.31289/jite.v8i1.10762>
- Fauzi, A. A., Kom, S., Kom, M., Harto, B., Dulame, I. M., Pramuditha, P., Sos, S., Sudipa, I. G. I., Kom, S., & Dwipayana, A. D.** (2023). *Pemanfaatan teknologi informasi di berbagai sektor pada masa Society 5.0*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Hermizahadiwidastra, H., & Syamsuar, D.** (2022). Teori Servqual dan customer satisfaction: Studi kepuasan pengguna layanan Wi-Fi. *Jusifo (Jurnal Sistem Informasi)*, 8(2), 61–70.

- Irmawati, I., Halik, A., Rusliana, R., & Syamsuriani, S.** (2025). Mutu layanan (service quality) pada satuan pendidikan. *Sulawesi Tenggara Educational Journal*, 5(1), 400–407.
- Jannah, F. Z., & Suyatno, D. F.** (2024). Pengukuran kepuasan pengguna layanan Unesawifi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 144–152. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.58947>
- Kasinem, K.** (2021). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329–339.
- Kusumawati, A.** (2018). *Perilaku konsumen dan pemasaran pendidikan tinggi*. Universitas Brawijaya Press.
- Larasati, I.** (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna menggunakan metode Servqual dan expectation confirmation model (ECM) [Tesis]. Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Megawati, M., & Rubayati, S.** (2020). Analisis kualitas layanan e-commerce HNI.id terhadap kepuasan pengguna menggunakan e-Servqual. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 205–212.
- Rahmawita, M. T.** (2021). Analisis kualitas layanan portal akademik terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan metode e-Servqual pada FKIP Universitas Riau. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 145–151.
- Rifani, J., & Febriadi, H.** (2021). Kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada Plasa Telkom Amuntai area Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 3(1), 101–118.
- Rosalin, S., Rahayu, K. S., Utami, R. B., Edityastono, L., & Yulawan, R.** (2022). *Administrasi perkantoran berbasis teknologi informasi*. Universitas Brawijaya Press.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S.** (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setiawati, M. G. S.** (2017). Analisis sistem informasi aplikasi online kartu kredit menggunakan metode SERVQUAL. *InComTech: Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 6(2), 103–122.
- Susanti, T., & Syamsuar, D.** (2022). Integrasi TAM dan Servqual untuk melihat penerimaan teknologi SIAKAD pada Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 14(2), 112–122.
- Zalfayana, N.** (2023). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan continuance use intention pengguna e-commerce dengan metode Servqual dan ECM [Tesis]. Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.